

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

REF.: DTP-2025-CS044

Entre:

1. **DOMINICAN TELECOM PRIME DTP, S.R.L.**, entidad comercial debidamente constituida bajo las leyes de la República Dominicana, bajo el Registro Nacional del Contribuyente número 1-32-76084-2. Domicilio social ubicado en la Calle Los Laureles #1 casi esquina c/Mario Concepcion, Edificio Central Solutions Technology, Los Robles, municipio y provincia La Vega, República Dominicana. Sociedad debidamente representada en el presente acto por su Gerente la señora Icelsa Maria Garcia Abreu, dominicana, mayor de edad, titular de la cédula de identidad y electoral número 047-0102667-8, domiciliada en el domicilio social de la sociedad antes señalado. Sociedad comercial titular de la Concesión para la prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones de acceso a Internet en todo el territorio de la República Dominicana, otorgada por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en el marco de la Resolución de su Consejo Directivo número 077-2024 del 11 de julio de 2024. Quien en lo adelante se denominará como "PROVEEDOR DE SERVICIOS".

ARMANDO RED, S.R.L., entidad comercial debidamente constituida y organizada de conformidad a las leyes de la República Dominicana bajo el Registro Nacional de Contribuyentes número 1-33-39586-1, con su domicilio social ubicado en calle Los Torres, No.85, Monte adentro, municipio Santiago de Los Caballeros, provincia Santiago, República Dominicana; representada en el presente acto por su gerente Faustino Contreras Rincon, dominicano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad y electoral número 001-1277685-1, a los fines del presente acuerdo domiciliado en el domicilio social de la sociedad antes señalado; quien en lo adelante del presente se denominará como "EL CLIENTE".

En lo adelante, al referirse conjuntamente al proveedor de servicios y al cliente, se denominarán "las partes".

PREÁMBULO:

- A. El Proveedor de Servicios es titular de la Concesión para la prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones de acceso a Internet en todo el territorio de la República Dominicana, otorgada por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en el marco de la Resolución de su Consejo Directivo número 077-2024 del 11 de julio de 2024. En ese sentido y a los fines del presente acto, posee todos los permisos y autorizaciones para ofrecer los servicios de telecomunicaciones para los cuales ha sido autorizado en el ámbito de la República Dominicana.
- B. En esas atenciones, el cliente acepta que, en virtud del presente acuerdo, se establecen los términos y condiciones bajo los cuales el Proveedor de Servicios suministrará los servicios de telecomunicaciones contratados por el Cliente en el marco de las correspondientes Órdenes de Servicio que de tiempo en tiempo

ambas partes podrán acordar (en lo adelante "Servicios"), las cuales formarán parte integral del presente acuerdo y deberán leerse e interpretarse en conjunto.

- c. Por ello, las partes, en el entendido de que las consideraciones del presente preámbulo forman parte integral de este contrato y sin las cuales ninguna de ellas contrataría.

HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

1. OBJETO

- 1.1. El Proveedor de Servicios acuerda suministrar al Cliente, y este último acepta, los Servicios bajo los términos y condiciones que se establecen en este Acuerdo y en las Órdenes de Servicio anexas a este documento. El Cliente podrá adquirir los Servicios adicionales al celebrar Órdenes de Servicio adicionales, las cuales serán anexadas e incorporadas cronológicamente como parte integral de este acuerdo.
- 1.2. El Proveedor de Servicios no está en la obligación de suministrar Servicios adicionales bajo este Acuerdo y/o las correspondientes órdenes de servicios si (i) el Cliente no ha realizado los pagos a tiempo bajo este Acuerdo o las ordenes de servicio que de tiempo en tiempo pudieran ser suscritas entre el Cliente y el Proveedor de Servicios; o (ii) el Cliente no ha cumplido con las regulaciones aplicables al servicio contratado del Proveedor de servicios, valga la redundancia.
- 1.3. **Reventa de servicios.** Las partes aceptan que de tiempo en tiempo podrán acordar la suscripción de órdenes de servicio destinadas a que el Proveedor de Servicios autorice al Cliente a realizar actividades de reventa a terceros de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a los cuales el Proveedor de Servicios se encuentra autorizado por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (en lo adelante "INDOTEL") en el marco de la correspondiente Concesión. Queda entendido entre las partes que la Reventa de estos Servicios está orientada al público en general (usuarios finales) y que el Cliente no está autorizado a comercializar el servicio contratado a otros revendedores. Asimismo, las partes acuerdan que en la reventa de servicios se circunscriben los términos, condiciones, especificaciones técnicas, de calidad y zonas geográficas específicas que se detallarán en las correspondientes Órdenes de Servicio que, de tiempo en tiempo, las partes podrán suscribir. Ninguna disposición de este acuerdo y sus correspondientes órdenes de servicio podrá ser interpretada como un derecho de exclusividad en la prestación de los servicios hacia el Cliente.
- 1.3.1. **Habilitación regulatoria para la reventa de servicios a contratar.** A esos fines el Proveedor de Servicios autoriza al INDOTEL a que procedan a inscribir tanto los presentes Términos y Condiciones Generales de Contratación para los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, como la presente Orden de Servicios, en el Registro Especial de Reventa a solicitar por el cliente. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que la prestación de los servicios de reventa por parte del Proveedor de Servicios está sujeta a la condición habilitante de que el Cliente obtenga la inscripción en el Registro Especial de Reventa de Servicios (IRE) del INDOTEL. Queda entendido que hasta tanto el Cliente no obtenga del INDOTEL la inscripción en el correspondiente Registro Especial, las órdenes de servicio relacionadas a

reventa de servicios no se considerarán vigentes y no se iniciará el suministro, operación y facturación del servicio contratado en el marco de las correspondientes órdenes de servicio. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor de Servicios se reserva el derecho de suspender la prestación de los servicios contratados por el Cliente en el caso de la pérdida, vencimiento, suspensión o cancelación de la Inscripción en el Registro Especial de Reventa (IRE), sin que ello genere responsabilidad alguna. Para estos casos aplicarán de forma supletoria las disposiciones del numeral 1.5 de este acuerdo.

1.3.2. Área geográfica autorizada para la reventa de servicios a contratar. Queda expresamente convenido entre las partes que la reventa de los servicios que podrá ser acordada entre las partes en virtud de las correspondientes órdenes de servicio, se circunscribe única y exclusivamente a la zona geográfica especificada en tales órdenes de servicio, en las en razón de las demarcaciones geopolíticas de la República Dominicana donde el Proveedor de Servicios está autorizado mediante concesión para la comercialización de los servicios de telecomunicaciones contratados.

1.3.3. Obligaciones adicionales del Proveedor de Servicios como prestador de servicios de reventa al cliente. Las partes acuerdan que en el marco de las actividades de reventa de servicios convenidas entre ellas en el marco de este acuerdo y las correspondientes órdenes de servicios, el Proveedor de Servicios tendrá las obligaciones detalladas más adelante, en adición a aquellas establecidas en este acuerdo y sus correspondientes órdenes de servicio, a saber:

1.3.3.1. Ser responsable del cumplimiento de las normas técnicas establecidas para la operación y funcionalidad de las redes que provee, a través de las cuales son prestados los servicios públicos de telecomunicaciones objeto de reventa. La responsabilidad del Proveedor de Servicios será hasta el punto de entrega, el cual deberá estar ubicado dentro de la misma provincia de la zona autorizada en la IRE para reventa.

1.3.3.2. Reportar al INDOTEL cualquier actualización, modificación, terminación o renovación de los servicios de reventa contratados por el Cliente.

1.3.3.3. Derecho a desconectar o suspender de sus redes a quienes estén revendiendo sus servicios sin contar con un contrato de reventa celebrado con la concesionaria para estos fines y una IRE otorgada por el INDOTEL.

1.3.4. Obligaciones adicionales del Cliente como revendedor de los servicios contratados del Proveedor de Servicios. Las partes acuerdan que en el marco de las actividades de reventa de servicios convenidas con el proveedor de servicios, el cliente tendrá las obligaciones detalladas más adelante, en adición a aquellas establecidas en este acuerdo y sus correspondientes órdenes de servicio, a saber:

1.3.4.1. Cumplir con las disposiciones normativas vinculadas al servicio establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones y los reglamentos y resoluciones dictadas por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones; en especial aquellas relativas a las condiciones técnicas y de calidad, así como el Reglamento para la Reventa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

- 1.3.4.2. Revender a terceros sus servicios bajo el esquema de reventa contemplado en su Registro Especial, cumpliendo con las condiciones establecidas en este contrato y las correspondientes órdenes de servicio que de tiempo en tiempo suscribirá con el Proveedor de Servicios.
 - 1.3.4.3. Ser el responsable exclusivo frente a sus usuarios finales por la prestación del servicio en términos de calidad, continuidad, facturación, atención al cliente sobre reclamaciones, gestión de cobro y cumplimiento a las obligaciones contractuales vinculados a sus usuarios, siempre es estricto apego al Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones dictado por el Consejo Directivo del INDOTEL.
 - 1.3.4.4. Reportar oportunamente tanto al INDOTEL como a sus usuarios finales sobre la interrupción del servicio causados por averías o por la ejecución de reparaciones, mantenimientos o expansiones.
 - 1.3.5. En el marco de la prestación de servicios de reventa, el Proveedor de Servicios actuará como una persona jurídica independiente, sin que exista relación de subordinación, representación, agencia o empresa conjunta con el Cliente.
- 1.4. Los Servicios suministrados al Cliente bajo los términos de este contrato son solamente para la transmisión del tráfico de telecomunicaciones entre los Puntos de Interconexión del Cliente designados en las Órdenes de Servicio. Es responsabilidad del Cliente suministrar, configurar e instalar los equipos apropiados para la conexión con los Servicios, y asumir la gestión total y control operacional de estos. Los circuitos del Cliente que se interconectan al Proveedor de Servicios en los Puntos de Interconexión del Cliente establecidos en la Orden de Servicio aplicable deberán estar acordes con estándares internacionales aceptables para los Servicios seleccionados. Si el Cliente desea colocar cualquier equipo u obtener cualquier interconexión, Cross-conexión, extensión de Local Loop, u otro tipo de acceso en, o en cualquier Instalación de aterrizaje del cable o facilidad relacionada o cualquier Punto de Interconexión del Cliente aplicable (de aquí en adelante referido como "Acceso"), será responsabilidad única del Cliente, asumiendo sus costos y riesgo, de hacer las adecuaciones respectivas con el Proveedor de Servicios o un tercero con respecto a dicho Acceso. El Proveedor de Servicios no garantiza la disponibilidad o conveniencia de tales arreglos.
- 1.5. El Cliente acepta no utilizar los Servicios para ningún propósito ilegal, incluyendo, sin limitación, cualquier uso que constituya, o pueda constituir una violación de cualquier ley o regulación local o internacional que pudiera ser aplicable a los efectos de los servicios prestados en virtud de este acuerdo. El Proveedor de Servicios puede de forma inmediata, sin previo aviso restringir o desactivar o causar que el Cliente restrinja o desactive cualquiera o todos los Servicios si el Proveedor de Servicios, a su sola discreción, determina que: (i) tales acciones contravienen los requerimientos regulatorios que pudieran ser aplicables de tiempo en tiempo; o (ii) cualquier equipo, servicio o red del Cliente o de sus Usuarios Finales interfieren con, o causan una ruptura, degradación o interrupción de los Sistemas, u otros sistemas, equipos, o redes pertenecientes a el Proveedor de Servicios y sus respectivos clientes o cualquier miembro del consorcio de dueños de capacidad en el sistema de cable correspondiente. En caso de que el Proveedor de Servicios restrinja o desactive cualquiera de los Servicios de conformidad con lo aquí establecido, lo notificarán al

Cliente dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al momento en que ocurra dicha restricción o desactivación respecto del grado de utilización. El Cliente asumirá el costo que implique el uso de cualquier aparato adicional requerido con el fin de protegerse de cualquier interferencia, ruptura, degradación o interrupción causada por el uso del equipo del Cliente o de cualquiera de sus Usuarios Finales.

- 1.6. El Cliente hará que los Servicios se encuentren disponibles a solicitud del Proveedor de Servicios para permitir a estos últimos, o a cualquier de sus agentes debidamente autorizados realizar pruebas, ajustes y reparaciones necesarias para mantener los Servicios funcionando en forma eficiente. El Proveedor de Servicios dará una notificación previa razonable al Cliente si las pruebas, ajustes o reparaciones no son de naturaleza urgente o de emergencia. De aplicarse, el Proveedor de Servicios puede requerir el acceso a las instalaciones del Cliente para instalar y mantener los Servicios. Para efectos de este Acuerdo, las instalaciones del Cliente incluirán todos los sitios, lugares, e instalaciones en donde el equipo del Cliente estén ubicados, ya sean de su propiedad, alquiladas, o de otra forma utilizadas por el Cliente, individualmente o estén siendo compartidos. El Cliente deberá permitir al Proveedor de Servicios, el acceso razonable a las instalaciones y utilizar el equipo, espacio, y electricidad sin cargo alguno, cuando sea necesario para el suministro de los Servicios.

2. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

- 2.1. Este Acuerdo tendrá una vigencia de dos (2) años contados a partir de su suscripción, salvo que en las correspondientes órdenes de servicios se estipule un término mayor y/o los derechos de terminación anticipada establecidos más adelante.
- 2.2. Como condición esencial para la suscripción de este contrato, las partes acuerdan que previo a la entrada en vigor de este contrato y/o cualquiera de las órdenes de servicios, el cliente se obliga a obtener la inscripción en el Registro Especial de Reventa de servicios del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) para el área geográfica objeto de los servicios contratados. Sin perjuicio de lo anterior, la Orden de Servicio se hará efectiva en la fecha que tal Orden de Servicio sea aceptada en forma escrita por el Proveedor de Servicios.
- 2.3. A menos que en las respectivas Órdenes de Servicio se establezca lo contrario, los servicios se renuevan automáticamente bajo los mismos términos y condiciones pactadas por períodos adicionales de un (1) año; a no ser que cualquiera de las partes notifique por escrito a la otra la intención de la terminación con al menos noventa (90) días calendario de anterioridad a la llegada del Término aplicable.
- 2.4. El Proveedor de Servicios, a su sola discreción podrá terminar los efectos del presente acuerdo en cualquier momento sin responsabilidad, previa notificación por escrito al Cliente en un plazo no mayor a diez (10) días calendario contados a partir de la notificación de la que se trate.
- 2.5. Terminación anticipada por parte del Cliente antes del inicio del servicio. Si el Cliente termina los Servicios antes del inicio efectivo de los Servicios, entonces acuerda pagar el Cargo de Cancelación consistente en el cien por ciento (100%) de todos los costos incurridos por el Proveedor de Servicios para suministrar los Servicios, incluidos pero no limitados a todos los cargos de cancelación estipulados en el numeral 2.4,

sanciones aplicables, y demás costos en los que el Proveedor de Servicios haya podido incurrir con sus proveedores principales de servicios o de otra manera relacionados con la Instalación, suministro, ingeniería, pruebas o embarque.

- 2.6. Terminación anticipada por parte del Cliente. El Cliente podrá terminar los efectos de este contrato antes de la fecha del término contenida en la correspondiente Orden de Servicio, siempre y cuando pague a el Proveedor de Servicios un Cargo de cancelación equivalente a:

2.6.1. Cien por ciento (100%) del último cargo mensual acordado multiplicado por cada mes que falte para completar el término acordado, si la Orden de Servicio de la que se trate es terminada por el Cliente dentro de los primeros cuatro (4) meses luego del inicio de los Servicios contratados.

2.6.2. Setenta y cinco por ciento (75%) del último cargo mensual acordado multiplicado por cada mes que falte para completar el término acordado, si la Orden de Servicio de la que se trate es terminada por el Cliente dentro de los primeros ocho (8) meses luego del inicio de los Servicios contratados.

2.6.3. Cincuenta por ciento (50%) del último cargo mensual acordado multiplicado por cada mes que falte para completar el término acordado, si la Orden de Servicio de la que se trate es terminada por el Cliente dentro de los primeros doce (12) meses luego del inicio de los Servicios contratados.

2.6.4. Veinticinco por ciento (25%) del último cargo mensual acordado multiplicado por cada mes que falte para completar el término acordado, si la Orden de Servicio de la que se trate es terminada por el Cliente dentro de los primeros dieciséis (16) meses luego del inicio de los Servicios contratados.

El Cliente pagará al Proveedor de Servicios los Cargos por Cancelación por completo, sin requerimiento previo, desde la fecha de la terminación anticipada.

3. CONDICIONES ECONÓMICAS

- 3.1. El Cliente pagará al Proveedor de Servicios los cargos, tasas, arbitrios, impuestos, y tarifas establecidas en la correspondiente Orden de Servicio a más tardar las fechas establecidas en dichos documentos, las cuales generalmente serán treinta (30) días calendario luego de la fecha de emisión de la factura; a no ser que de mutuo acuerdo y plasmado en las correspondiente Orden de Servicio, las partes acuerden una mecánica de pago distinta.
- 3.2. Sin perjuicio de lo anterior, los pagos establecidos bajo este contrato serán realizados por el Cliente en un monto equivalente a la cantidad total establecida en la correspondiente Orden de Servicio o en la factura sin discriminar, y sin reducir, deducir, o retener por o a causa de cualquier impuesto, carga impositiva u otro cargo o razón, sin importar su naturaleza.
- 3.3. El Proveedor de Servicios emitirá sus facturas en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica y el cliente deberá pagar las cantidades debidas bajo este acuerdo y sus correspondientes Órdenes de Servicio en esa misma moneda o en cualquier otra que ambas partes acuerden mutuamente a la tasa de cambio en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica que impere en el mercado en la fecha en la que vaya a realizarse el pago del que se trate. Estas facturas deberán ser pagadas a través del medio de pago que

mejor entienda pertinente el Cliente, siempre garantizando al Proveedor de Servicios la disponibilidad inmediata de los fondos.

- 3.4. El Cliente puede disputar los cargos facturados por los Servicios prestados de buena fe. Tal conflicto deberá ser notificado por escrito dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de facturación. Los cargos no disputados deberán ser pagados íntegramente dentro de su fecha de vencimiento correspondiente. El Cliente debe especificar y detallar los cargos en disputa y deberá presentar la documentación de apoyo, dentro de los veinte (20) días siguientes a la notificación de los cargos en disputa. La falta de disputar un cargo dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de facturación creará una presunción irrefutable de la veracidad de los cargos. En los próximos treinta (30) días siguientes a la recepción de toda documentación de soporte de los cargos en disputa, las Partes darán sus mejores esfuerzos para llegar a un acuerdo. Cualquier resolución tomada por las Partes en favor del Cliente será acreditada en su próxima factura. El Representante Comercial tendrá derecho a recuperar y facturar al Cliente por los servicios prestados y no facturados en un plazo no superior a un (1) año del servicio correspondiente. El Cliente puede solicitar la revisión y / o disputar las facturas totalmente pagadas en un plazo no superior a un (1) año desde la fecha de la factura correspondiente.
- 3.5. Los montos facturados y no pagados, cuando sean debidos, causarán cargos por mora del uno punto cinco por ciento (1.5%) mensual, que se contarán a partir del día siguiente a la fecha en la cual era debido dicho pago y hasta el día en que la suma debida sea pagada en su totalidad. No obstante lo anterior, en el evento que el Cliente no pague las cantidades facturadas antes de la fecha de vencimiento, el Proveedor de Servicios tendrá el derecho unilateral de suspender los Servicios asociados con el pago debido. Este derecho de suspensión será ejercido por el Proveedor de Servicios en su entera discreción y sin notificación previa adicional al Cliente. Adicionalmente, la suspensión de los Servicios por parte del Proveedor de Servicios, según lo descrito en este párrafo, no impedirá a estos ejercer los derechos previstos en relación con un Evento de Falla, de conformidad con los términos establecidos en este Acuerdo.
- 3.6. La provisión o renovación de los Servicios al Cliente está sujeta a la historia de crédito y pago del Cliente. El Proveedor de Servicios podrá solicitar un depósito adicional de un (1) pago periódico si el Cliente fallara en hacer sus pagos en tiempo bajo los términos de este contrato en más de dos (2) ocasiones en cualquier tiempo durante el año calendario del Término. La falta por parte del Cliente de realizar este depósito adicional dentro de los diez (10) días siguientes a dicha solicitud por parte del Proveedor de Servicios constituirá un Evento de Falla (como está definido en la Sección 4 en este documento), sin necesidad de un aviso posterior.
- 3.7. Si el Cliente falla en pagar cualquier monto adeudado en este Acuerdo después de haberle sido notificado, o habiendo expirado el tiempo de cura otorgado para el efecto, el Proveedor de Servicios podrá, a su total discreción, hacer efectivo el depósito adicional, y el Cliente deberá, dentro de los siguientes diez (10) días al retiro del depósito por parte del Proveedor de Servicios, reponer el monto dado como garantía en concordancia con lo establecido en esta Sección.

- 3.8. Como aportante de datos, amparados en el Artículo 57 de la Ley No. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados. G. O. No. 10737 del 15 de diciembre de 2013, mantendremos información crediticia sobre EL CLIENTE en la base de datos de las Sociedades de Información Crediticia (SIC) de nuestro país. En tal sentido, el cliente, por medio del presente acto autoriza formalmente al Proveedor de Servicios, a comunicar cada mes a las Entidades de Intermediación Crediticia, el comportamiento de los pagos del Cliente, pudiendo entregarlos cada mes, sin que comprometa su responsabilidad civil por tal hecho.
- 3.9. Garante Solidario. el Proveedor de Servicios podrá requerir al Cliente la constitución de un garante y fiador solidario de las obligaciones asumidas por éste al momento de la instalación o activación de los Servicios, el cual se comprometerá a responder frente a el Proveedor de Servicios con sus bienes presentes y futuros ante cualquier incumplimiento suyo. La falta de pago de una o más de las mensualidades o cualesquiera otros cargos asumidos por el Cliente, lo pondrá en mora de pleno derecho, siéndole exigible la totalidad de la deuda, sin necesidad de ninguna formalidad judicial o extrajudicial y sin que exista un plazo para que Proveedores de Servicios ejerzan su derecho al cobro.

4. FALTAS MATERIALES POR PARTE DEL CLIENTE

- 4.1. A los fines del presente acuerdo, de forma enunciativa más no limitativa, los siguientes supuestos serán considerados como faltas materiales a los acuerdos asumidos por el Cliente en virtud de las disposiciones del presente acuerdo:
- 4.1.1. Falta de pago de cualquier monto debido y pagadero en virtud de este Acuerdo o sus Órdenes de Servicio, si dicha falta de pago no se remedia dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de vencimiento en que sea debida;
- 4.1.2. No cumplimiento de cualquier estipulación, convenio, condición, o acuerdo establecido en este Acuerdo o sus Órdenes de Servicio, si la falla se mantiene por treinta (30) días siguientes a la notificación por escrito al Cliente;
- 4.1.3. Incumplimiento al deber de obtener y mantener la Inscripción en el Registro Especial de Reventa, para los casos en los que aplique.
- 4.1.4. o cualquier falta específica estipulada especialmente en el marco de una Orden de Servicio.
- 4.2. Posteriormente a el Proveedor de Servicios tomar conocimiento de la Falta Material del Cliente, las partes acuerdan que el Proveedor de Servicio podrá sin previo aviso y a su entera discreción ejecutar una o varias de las siguientes acciones correctivas: (a) desactivar cualquier servicio prestado en el marco de la correspondiente Orden de Servicio; (b) Terminar los efectos de este acuerdo y las correspondientes Órdenes de Servicio; (c) aplicar proporcional o totalmente el depósito adicional establecido en el numeral 3.6 de este acuerdo; y/o (d) ejercer cualquier acción en justicia para lograr el pago de los montos adeudados por el cliente.

- 4.3. El Cliente será responsable y pagará todos los costos que implique la gestión de cobro, y dará cumplimiento a este Acuerdo y todas las Órdenes de Servicio, incluyendo, pero no limitado a, costos y honorarios razonables de abogados.
- 4.4. Las acciones identificadas en este Acuerdo son acumulativas y no excluyentes y el Proveedor de Servicios está autorizado para ejercer todas acciones de conformidad con la ley, o de ejercer cualquier solución disponible en equidad.

5. FALTAS POR PARTE DE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS

- 5.1. Si el Proveedor de Servicios fallara en ejecutar alguna de sus obligaciones bajo este Acuerdo, tal falla continua sin remediarse por un período de treinta (30) días después de entregada la notificación escrita de tal falla, el Cliente podrá ejercer las acciones correctivas por daños actuales, directos, disponibles conforme a la ley o en equidad, que no excedan un monto igual a una(1) mensualidad de las acordadas en la Orden de Servicio correspondiente que efectivamente hubieran sido pagados por el Cliente al Proveedor de Servicios (por los Servicios afectados para el periodo de tres (3) meses inmediatamente anteriores al mes en el cual el daño ocurrió) (en lo adelante "Crédito por fallas en el servicio").
- 5.2. Se entiende que si dicha falla ocasiona una interrupción del Servicio que: (a) califica al Cliente para créditos por fallas o cualquier otra acción correctiva, incluyendo la terminación de una Orden de Servicio, como se establece en el Acuerdo de Nivel de Servicios aplicable (en lo adelante "SLA" por sus siglas en inglés), o (b) es un evento expresamente excluido de tales créditos o acciones correctivas como se establece en el SLA, entonces dicha acción correctiva será la única y exclusiva solución disponible para el Cliente sin constituir falta de el Proveedor de Servicios.
- 5.3. Tendrán derecho a la aplicación de un crédito por la avería o degradación, total o parcial, del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al CLIENTE salvo casos de fuerza mayor. Para la aplicación del crédito, el mismo deberá ser proporcional al tiempo de la interrupción, y la renta pagada por el servicio. En el caso de degradaciones, las mismas generarán un crédito a favor del cliente luego de reportada dicha degradación al Proveedor de Servicios y si la misma no ha sido resuelta a partir de las seis (6) horas laborables de ocurrida, siempre que su causa no sea imputable al Cliente, o casos de fuerza mayor. El crédito deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la avería, total o parcial, del servicio afectado y aplicado de la siguiente manera:

6. $C = RB \times (TID/720)$ Donde:

C = Crédito

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.

TID = Tiempo total de la interrupción o degradación avería medido en horas.**RECLAMACIONES.** Conforme lo dispuesto por los Reglamentos (i) para la Reventa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y (ii) para la solución de controversias entre Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones, el Cliente puede realizar reclamaciones en por cualquier vía que lo estime conveniente, debiendo proveer a el Proveedor de Servicios

información sobre su identificación personal, describir la situación de inconformidad, motivo de la reclamación, fecha y monto reclamado si lo hubiere. En ese sentido y para esos casos, las partes acuerdan someterse a las disposiciones procedimentales contenidas en él para la solución de controversias entre Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones vigentes.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. EL PROVEEDOR DE SERVICIOS, EL REPRESENTANTE COMERCIAL, EL CLIENTE Y SUS RESPECTIVAS AFILIADAS NO SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, CONSECUENCIAL, ESPECIAL O PUNITIVO, O DE LA PERDIDA DE NINGUN TIPO DE GANANCIA SIN IMPORTAR SU CLASE O NATURALEZA, NI LA TEORIA LEGAL BAJO LA CUAL SE AMPARE O ARGUMENTE DICHA RESPONSABILIDAD Y SIN IMPORTAR SI LA PARTE HA SIDO AVISADA O NO DE LA POSIBILIDAD DE RESULTAR RESPONSBLE POR ALGUN DAÑO O PERDIDA, SABIENDO QUE ESTA LIMITACIÓN NO APLICA RESPECTO DE LA NEGLIGENCIA TOTAL O CULPA GRAVE, O EN CASOS DE CONDUCTA INTENCIONAL O FRAUDE DE LA PARTE QUE PIDE SER INDEMINZADA.

8. INDEMNIZACIÓN

- 8.1. Las partes acuerdan mutuamente indemnizar, salir a la defensa, y mantener indemne a la otra Parte, sus Afiliadas, y sus respectivos empleados, oficiales, directores, y agentes, de y en contra de terceros con ocasión de reclamaciones por perjuicios, pérdidas, por responsabilidad, costos, gastos y cargos por servicios legales, por daños a la propiedad, muerte, o lesión personal que ocurriera en relación con algún acto u omisión de la Parte que a indemnizar o por sus agentes, empleados, representantes o contratistas que constituya negligencia total o culpa grave, o una mala conducta intencional en el desempeño de o en relación con las obligaciones y/o deberes de la parte a indemnizar bajo este Acuerdo.
- 8.2. Indemnización al Proveedor de Servicios. El Cliente acuerda indemnizar, mantener indemne y defender el Proveedor de Servicios y sus Afiliadas, y sus respectivos empleados, oficiales, directores, y agentes de y en contra de demandas, reclamos, acciones, auto, orden judicial, juicio, órdenes o decretos, efectuados o interpuestos en contra del Proveedor de Servicios por todos los daños, pérdidas sufridas, o impuestas a éstas o que surjan o estén relacionadas con (i) incumplimiento o falla del Cliente de cualquiera de las obligaciones previstas a su cargo en este Acuerdo, y (ii) el uso de los Servicios, o las instalaciones relacionadas al servicio por parte del Cliente o su Usuario Final (incluido el cesionario), incluyendo daños por la interrupción, interferencia de, el uso, u operación o desempeño de cualquier capacidad o Servicios o red que haya sido causada por el Usuario Final del Cliente durante el uso de los Servicios, o por cualquier equipo o instalaciones hechas por los Usuarios Finales del Cliente.
- 8.3. El Cliente deberá defender, indemnizar, y mantener indemne a el Proveedor de Servicios por todos y cualquier (i) reclamo por injuria, calumnia, o invasión a la privacidad, infracción por derechos de autor o el uso no autorizado de una marca registrada, nombre comercial o servicio que surja relacionado con los contenidos de los Servicios ofrecidos; (ii) reclamos por infracciones a las leyes sobre patentes provenientes de la conexión o conexión de los Servicios, o cualquier porción o segmento de esta, las instalaciones,

equipo, aparatos o sistemas del Cliente; y (iii) reclamos efectuados por cualquier tipo de Usuario Final, incluyendo pero limitarse a reclamos presentados por los Usuarios Finales como resultado de interrupciones totales del Servicio, o defectuosas, o por la falta en la prestación de tales Servicios.

8.4. La Parte obligada a indemnizar de acuerdo con esta Sección deberá (i) notificar a la Parte a indemnizar prontamente en forma escrita de cualquier reclamo; (ii) suministrar a la Parte a indemnizar toda la información de que tenga conocimiento relacionada con el reclamo; (iii) cooperar con la Parte a indemnizar de todos los aspectos; y (iv) a solicitud de la Parte a indemnizar a dar a dicha Parte a indemnizar cualquier autoridad adicional que pueda necesitar para defender o resolver el reclamo presentado en su contra.

9. RENUNCIA DE GARANTÍA. EL CLIENTE ASUME LA TOTAL RESPONSABILIDAD POR EL USO DE LOS SERVICIOS Y EL ACCESO A LOS MISMOS BAJO SU PROPIA CUENTA Y RIESGO. NI EL PROVEEDOR DE SERVICIOS, NI EL REPRESENTANTE COMERCIAL EJERCERÁN CONTROL Y NO TIENEN NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO ACCESIBLE O POR LAS ACCIONES ADELANTADAS POR EL USO DE LOS SERVICIOS, INCLUIDOS LOS CONTENIDO DE INTERNET, Y EL PROVEEDOR DE SERVICIOS Y REPRESENTANTE COMERCIAL EXPRESAMENTE MANIFIESTAN NO TENER NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD POR DICHO CONTENIDO O LAS ACCIONES. NI EL PROVEEDOR DE SERVICIOS, NI EL REPRESENTANTE GARANTIZAN, NI EXPRESA NI IMPLÍCITAMENTE, RESPONDER POR LOS SERVICIOS, SOFTWARE RELACIONADO Y/O SUMINISTRADO POR EL PROVEEDOR DE SERVICIOS Y EXPRESAMENTE RENUNCIAN A OTORGAR CUALQUIER GARANTÍA PARA PERMITIR LA COMERCIALIZACIÓN, O AUTORIZACIÓN POR LA DESCRIPCIÓN O LA CAPACIDAD PARTICULAR PARA PROPÓSITOS DE FUNCIONAMIENTO. NINGUNA INFORMACIÓN DADA POR EL PROVEEDOR DE SERVICIOS O EL REPRESENTANTE COMERCIAL, SUS AFILIADOS, SUS EMPLEADOS O SUS CONTRATANTES DEBERÁ ENTENDERSE COMO CONSTITUTIVA DE UNA GARANTÍA.

10. CESIÓN. Salvo disposición habilitante expresa en las correspondientes Órdenes de Servicio, lo indicado en esta Sección, este Acuerdo, no podrán ser cedidos por el Cliente sin el previo consentimiento por escrito del Proveedor de Servicios otorgado para cada caso individualmente. En tal sentido, está expresamente prohibida, la reventa, retransmisión, el uso comercial o lucro de los servicios contenidos en el presente Contrato sin la previa autorización del Proveedor de Servicios. Cualquier incumplimiento por este concepto, constituye un fraude en contra del Proveedor de Servicios y una violación a la normativa aplicable, quedando el Proveedor de Servicios autorizados a la cancelación del servicio, sin necesidad de notificación previa y sin responsabilidad frente al Cliente.

11. EVENTOS DE FUERZA MAYOR. Exceptuando las obligaciones de pago del Cliente establecidas bajo este Acuerdo, todos los Anexo de Servicios y Órdenes de Servicio, ninguna Parte será responsable bajo este Acuerdo por retrasos, fallas en el desempeño, daños, pérdidas, o destrucción, o malfuncionamiento del equipo, o de las consecuencias de ninguno de estos, causado o generados por el fuego, un terremoto, una inundación, el agua, los elementos, huelgas, disputas laborales o recortes de personal, supresión de servicios públicos, fallas en la

provisión energía o electricidad, explosiones, disturbios, desastres naturales, actividad criminal, confiscaciones, embargos, epidemias, guerras, manifestaciones, insurrecciones, fallas o cortes en el cable o fibra (ya sea terrestre o submarino), u otras fallas materiales, acciones de Agencias Gubernamentales o autoridades regulatorias, escasez de equipo o suministros, no disponibilidad de transporte, actos u omisiones de terceras partes, o cualquier otra causa más allá del control razonable de la otra Parte.

- 12. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.** - Las partes, así como sus correspondientes empleados y/o mandatarios, darán un tratamiento de estricta confidencialidad a toda la información facilitada en virtud de la presente carta de intención, así como a toda la información obtenida de cada una de ellas durante su vigencia y que se encuentre relacionada con las actividades de la otra parte y en ningún momento, durante la vigencia del Carta de Intención o una vez terminados los efectos de la misma, a perpetuidad, podrán mostrarla o revelarla a ninguna persona física o jurídica, ni utilizarlo para su propio interés, directa, ni indirectamente, sino sólo para la ejecución del presente Carta de Intención.
- 13. PROMESA DE PORTE FORT.**- LAS PARTES contratantes, declaran y garantizan que suscriben el presente documento a título personal, y en representación de cualesquiera personas físicas o jurídicas relacionadas directa o indirectamente con ellos y con el asunto resuelto por el presente acuerdo, incluyendo mandatarios, accionistas, representantes, empleados, mandantes, socios, abogados, etc., por lo que todos y cada uno de los términos, representaciones, obligaciones y descargos asumidos en el presente acuerdo les son oponibles en su totalidad.
- 14. HEREDEROS Y CAUSAHABIENTES.** - Las partes acuerdan que a los efectos de este documento y como condición esencial para la suscripción de esta, que el presente documento, así como sus derivados, obligarán y beneficiarán tanto a las partes como a sus herederos, causahabientes y/o continuadores jurídicos.
- 15. OBLIGACIÓN DE SUSCRIBIR CUALQUIER OTRO DOCUMENTO.** - Las partes se comprometen y obligan a suscribir cualquier otro contrato que sea necesario suscribir a los fines de cumplir y ejecutar cabalmente el contenido del presente documento.
- 16. INDEPENDENCIA DE CADA CLÁUSULA.** - La ilegalidad, invalidez o imposibilidad de poner en ejecución cualquier sección de este documento, según sea está determinada por un tribunal u otra autoridad de jurisdicción competente, no se considerará que afecta la legalidad, validez y capacidad de poner en ejecución las estipulaciones restantes y las partes negociarán de buena fe para acordar los términos de una estipulación mutuamente satisfactoria, para ser sometida por cada estipulación considerada nula.

17. PREAVISO SOBRE CAMBIOS. Salvo las excepciones establecidas en el presente contrato, EL CLIENTE reconoce y acepta que el Proveedor de Servicios podrá realizar cambios a las tarifas, planes de servicios u otros aspectos del contrato serán efectivos treinta (30) días después de su preaviso a EL CLIENTE.

18. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, JURISDICCIÓN APLICABLE Y DERECHO COMÚN. - Para todos los fines y consecuencias de este acuerdo, así como para la solución de las controversias y litigios de cualquier naturaleza que puedan resultar de su ejecución, incumplimiento o terminación, las partes acuerdan someterse a la interpretación y competencia de las leyes y los tribunales ordinarios de la República Dominicana; en especial a las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98; los Reglamentos, normas, circulares e instructivos dictados por los órganos competentes del INDOTEL.

19. ELECCIÓN DE DOMICILIO. El Proveedor de Servicios y el Cliente eligen domicilio en las direcciones descritas al inicio de este acto.

Hecho y firmado en tantos originales como partes han intervenido en este acto, en la ciudad de La Concepción de La Vega, municipio y provincia de La Vega, República Dominicana, al un (01) día del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025).

Por EL CLIENTE:

Por DOMINICAN TELECOM PRIME DTP, S.R.L.:

Nombre: FAUSTINO CONTRERAS RINCON

Nombre: ICELSA MARIA GARCIA ABREU

Firma: _____

Firma: _____

YO, LICENCIADA SOVEIDA Y. COLÓN GUZMÁN, Abogado Notario Público de los del número para el municipio de La Vega, inscrito en el Colegio Dominicano de Notarios, bajo matrícula No. 5342; **CERTIFICA Y DA FE** que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente en su presencia por los señores arriba suscritos, representantes de las personas jurídicas detalladas en el encabezado del acto del que se trata, cuyas generales constan en el acto precedentemente redactado y quienes declaran que esa es la forma como cada uno de ellos acostumbra a firmar en todos los actos de la vida civil. En la ciudad de La Concepción de La Vega, municipio y provincia de La Vega, República Dominicana, al un (01) día del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025).

LIC. SOVEIDA Y. COLÓN GUZMÁN
ABOGADO NOTARIO PÚBLICO